

金融消費爭議處理機構設立及管理辦法總說明

金融消費者保護法（以下簡稱本法）業經總統於一百年六月二十九日制定公布，依本法第十三條規定，為公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者，應設立金融消費爭議處理機構（以下簡稱爭議處理機構）。

依據本法第十三條及第十四條規定，爭議處理機構之組織與設立、財務及業務之監督管理、變更登記之相關事項、捐助章程應記載事項、董事及監察人之任期與解任、董事會之召集與決議、董事會與監察人之職權及其他應遵行事項，由行政院金融監督管理委員會（以下簡稱本會）定之；此外，爭議處理機構處理金融消費爭議及辦理金融教育宣導，得向金融服務業收取年費及爭議處理服務費，爭議處理機構年費、服務費之收取標準及計算方式，爭議處理機構設基金，基金之收支、保管及運用辦法，亦均授權由本會定之。爰擬具金融消費爭議處理機構設立及管理辦法，全文分為六章，共計二十九條，其要點如下：

- 一、爭議處理機構設立程序、變更登記及捐助財產相關事項。（第二條至第四條）
- 二、爭議處理機構捐助章程應記載事項。（第五條）
- 三、爭議處理機構應申報主管機關核可事項。（第六條）
- 四、董事會之組成、董事任期、董事長選任方式、董事會召集方式、議事錄報本會備查及董事會之職權。（第七條至第十條）
- 五、董事會一般事項及特別事項之決議方式。（第十一條及第十二條）
- 六、監察人之組成、任期及其職權。（第十三條）
- 七、爭議處理機構內部組織規程及人事管理等相關事項。（第十四條至第十六條）
- 八、爭議處理機構內部人員執行職務利益迴避原則及不得為之行為事項。（第十七條及第十八條）
- 九、爭議處理機構業務規定應記載事項。（第十九條）
- 十、爭議處理機構之會計事務處理原則及預算決算書、業務資料送本

會查核之程序。(第二十條及第二十一條)

十一、爭議處理機構應保存之文件，於必要時提供主管機關查核。(第二十二條及第二十三條)

十二、爭議處理機構之收入來源。(第二十四條)

十三、爭議處理機構年費之收取標準、計算方式及繳交期限。(第二十五條)

十四、爭議處理機構服務費之收取標準。(第二十六條)

十五、爭議處理機構資金運用之範圍。(第二十七條)

十六、爭議處理機構應於金融機構設立專戶，以利收支控管。(第二十八條)

十七、本辦法施行日期為一百年十二月三十日。(第二十九條)

金融消費爭議處理機構設立及管理辦法

條 文	說 明
第一章 總則	章名
第一條 本辦法依金融消費者保護法(以下簡稱本法)第十三條第五項及第十四條第三項規定訂定之。	規定本辦法之法律授權依據。
第二章 機構之設立	章名
<p>第二條 金融消費爭議處理機構(以下簡稱爭議處理機構)之設立，應由全體願任董事檢附下列文件一式四份，向行政院金融監督管理委員會(以下簡稱本會)申請設立許可：</p> <p>一、申請書：載明目的、名稱、主事務所所在地、財產總額、業務項目及其他必要事項。</p> <p>二、捐助章程正本。</p> <p>三、捐助財產清冊。捐助財產之現金部分，應附金融機構之存款證明或其他足資證明之文件；其他財產部分，應附土地、建物所有權或其他相關證明文件。</p> <p>四、董事名冊、董事國民身分證影本及董事與監察人間之親屬關係表。</p> <p>五、願任董事同意書。</p> <p>六、爭議處理機構及董事之印鑑或簽名清冊。</p> <p>七、董事會成立會議紀錄。</p> <p>八、監察人名冊、國民身分證影本、願任監察人同意書及其印鑑或簽名清冊。</p> <p>九、捐助人同意移轉捐助財產為爭議處理機構所有之同意書。</p> <p>十、業務計畫及資金運用說明書。</p> <p>爭議處理機構之董事會應自收受本會設立許可文書之日起三十日內，向法院聲請法人登記，並於法院完成登記之日起三十日內，將法人登記證書影本</p>	<p>一、第一項規定爭議處理機構之設立，應由全體願任董事檢附文件，向本會申請設立許可，以及申請許可應檢附之文件內容，俾利本會辦理許可之審查。</p> <p>二、第二項明定爭議處理機構之董事會，應自收受本會設立許可文書之日起三十日內，向法院聲請法人登記，並於法院完成登記之日起三十日內，將法人登記證書影本報本會備查；另明定其應於法人登記後，應向所在地稅捐稽徵機關申請扣繳編號，併報本會備查及相關事項，俾符法制，並利後續管理。</p>

<p>報本會備查；其於法人登記後，應向所在地稅捐稽徵機關申請扣繳編號，併報本會備查。</p>	
<p>第三條 爭議處理機構之登記事項如有變更，應於變更之日起十五日內填具變更申請書連同有關文件各四份，申請本會核可後向法院辦理變更登記。</p>	<p>明定爭議處理機構登記事項變更時，應於十五日內，檢具相關文件向本會申請核可後再向法院辦理變更登記。</p>
<p>第四條 爭議處理機構於設立許可後，捐助人應於法院登記完成後九十日內，將捐助財產全部移轉予爭議處理機構，以爭議處理機構名義登記或專戶儲存金融機構，並報本會備查。</p> <p>前項捐助財產之種類為現金者，應以籌備處名義於金融機構開立專戶儲存，並於申請許可前存入。</p>	<p>一、明定捐助人將捐助財產全部移轉予爭議處理機構之期限，以又爭議處理機構之財產應以其名義登記或儲存，並受主管機關之監督。</p> <p>二、現金之捐助財產，應以籌備處名義於金融機構開立專戶儲存，並明定應於申請許可前存入。</p>
<p>第五條 爭議處理機構之捐助章程，應記載下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、爭議處理機構之名稱、捐助目的及主事務所所在地。 二、捐助財產之種類、數額及保管運用方法。 三、業務項目及其管理方法。 四、董事及監察人名額、資格、產生方式、任期、任期中出缺補選（派）及任期屆滿之改選（派）事項。 五、董事會之組織、決議之方法及其職權。 六、會計制度、會計年度之起訖期間及預算、決算之編送時限。 七、事務單位之組織。 八、解散後賸餘財產之歸屬。 九、捐助章程作成日期。 十、關於主管機關規定之其他事項。 	<p>明定捐助章程應記載事項，俾利爭議處理機構遵行，並作為許可設立登記後運作之依據。</p>
<p>第六條 爭議處理機構之下列事項，應申報本會核可，修改時亦同：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、捐助章程。 二、取得或處分固定資產處理程序。 	<p>明定爭議處理機構應申報本會核可事項，俾利主管機關監理。</p>

<p>三、內部控制制度。</p> <p>四、其他依本法或本會規定應行申報核可之事項。</p>	
<p>第三章 組織及人員</p>	<p>章名</p>
<p>第七條 爭議處理機構應設董事會，置董事七人至十一人。</p> <p>董事之任期三年，連選（派）得連任，每屆期滿連任之董事，不得逾全體董事人數三分之二。</p> <p>董事會應由全體董事三分之二以上之出席，出席董事過半數之同意，選出董事一人為董事長，經本會核可後生效。</p>	<p>明定董事會之組成、董事任期及董事長選任方式。</p>
<p>第八條 董事會由董事長召集之，並為主席。董事長因故不能召集及主持會議時，由董事長指定董事一人代理，董事長未指定代理人時，或不為召集時，由董事互推一人召集及主持會議。</p> <p>董事會每三個月至少舉行一次，必要時得召集臨時董事會。</p>	<p>明定董事會之召集方式。</p>
<p>第九條 爭議處理機構董事會之議事錄，應於決議之日起五日內函報本會備查。</p>	<p>明定爭議處理機構董事會議事錄應報本會備查。</p>
<p>第十條 董事會職權如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、基金之籌措、管理及運用。 二、董事長之推選及解聘。 三、評議委員會評議委員之遴選。 四、業務規則之訂定或修改。 五、內部組織之訂定及管理。 六、工作計畫之研訂及推動。 七、年度預算及決算之審定。 八、捐助章程變更之擬議。 九、不動產處分或設定負擔之擬議。 十、其他章程規定事項之擬議或決議。 	<p>明定董事會職權。</p>
<p>第十一條 董事會之決議應有二分之一以上董事出席及出席董事過半數之同意。</p> <p>前項會議，董事應親自出席，若有</p>	<p>明定董事會一般事項之決議方式。</p>

<p>特殊事由，得載明授權範圍並出具委託書，委託其他董事代理出席。但每名董事以代理一名為限。</p> <p>董事或監察人執行職務時，有利益衝突者，應自行迴避。但董事長推選及董事改選時，不在此限。</p> <p>前項所稱利益衝突，指董事或監察人得因其作為或不作為，直接或間接使本人或其關係人獲取利益或減少損失者。</p>	
<p>第十二條 爭議處理機構對於下列事項，應經董事三分之二以上出席，及出席董事四分之三以上之同意行之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、章程變更。 二、組織規程之訂定及變更。 三、法人之解散或目的之變更。 四、不動產之購置、處分或設定負擔。 五、申請貸款。 六、超過一定金額以上之採購支出。 七、基金保管運用方式之變更。 <p>前項第一款章程變更，如有民法第六十二條或第六十三條之情事，本會得聲請法院為必要處分。</p> <p>第一項第一款至第三款及第六款事由應報經本會核可後，始得為之。</p> <p>第一項事項之討論，應於會議十日前將議程通知全體董事，並報請本會備查，本會得派員列席。</p> <p>第一項第六款之一定金額，由本會定之。</p>	<p>明定董事會特別事項之決議方式。</p>
<p>第十三條 爭議處理機構置監察人一人至三人。</p> <p>監察人得隨時調查爭議處理機構之業務及財務狀況，查核簿冊文件，並得請求董事會提出報告。</p> <p>監察人各得單獨行使監察權，發現董事會執行職務有違反法令、捐助章程或業務規則之行為時，應即通知董事會</p>	<p>明定監察人任期及職權。</p>

<p>停止其行為，同時副知本會，並於三日內以書面敘明相關事實函報本會。</p> <p>第七條第二項之規定，於監察人準用之。</p>	
<p>第十四條 爭議處理機構內部單位之組織、員額編制及職稱，應訂定組織規程，並申報本會核定，修改時亦同。</p> <p>前項各單位副主管以上之人員異動，應於異動後十五日內報請本會備查。</p>	<p>為落實人事管理，爭議處理機構應訂定組織規程，並報本會核定。</p>
<p>第十五條 爭議處理機構對人員之進用、待遇、考勤、獎懲、訓練、進修、退休、資遣、撫卹等，應訂定人事管理規定，申報本會核定；修正時，亦同。</p> <p>爭議處理機構對人員待遇之支給，除前項人事管理規定訂定者外，不得另立科目支給。</p>	<p>為落實人事管理，爭議處理機構應訂定人事管理規定，並報本會核定。</p>
<p>第十六條 爭議處理機構之經理人及受雇人不得以任何方式兼任金融服務業之任何職務或名譽職位。</p>	<p>爭議處理機構之經理人及受雇人應不得兼任金融服務業之任何職務，俾利業務之處理及協調。</p>
<p>第十七條 爭議處理機構之經理人及受雇人於執行職務涉及本身利害關係時，應行迴避。</p>	<p>為使業務能公正獨立運作，經理人及受雇人應迴避與本身有利害關係之職務。</p>
<p>第十八條 爭議處理機構之董事、監察人、經理人及受雇人，不得有下列行為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、對非依法令所為之查詢，洩漏職務上所獲悉之秘密。 二、對於職務上或違背職務之行為，要求期約或收受不正當利益。 三、其他違反金融法令或本會規定應為或不得為之情事。 	<p>明定爭議處理機構董事、監察人、經理人及受雇人不得為之行為之事項。</p>
<p>第四章 財務及業務</p>	<p>章名</p>
<p>第十九條 爭議處理機構辦理本法業務</p>	<p>明定業務規定應記載事項，俾利業務運</p>

<p>應訂定業務規定，報經本會核定，修改時亦同。</p> <p>前項業務規定中，應規定下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、提供金融消費爭議相關事項之諮詢服務。 二、辦理協調金融服務業處理申訴案件程序。 三、辦理對金融服務業及金融消費者教育宣導之執行方式。 四、請求金融服務業提供相關文件資料之處理程序。 五、處理調處之程序、迴避、調處期限及其他應遵行之事項。 六、處理評議之程序、評議期限及其他應遵行事項。 七、主管機關委託辦理事項。 八、其他有助於達成本法目的之業務。 	<p>作。</p>
<p>第二十條 爭議處理機構會計事務之處理，其會計基礎應採權責發生制，會計年度之起迄以曆年制為準，並應依其會計事務性質、業務實際情形及發展管理上之需要，制定會計制度送本會備查。</p> <p>前項會計制度之內容，至少應包括下列項目：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、總說明。 二、帳簿組織系統圖。 三、會計科目、會計簿籍及會計報表之說明與用法。 四、普通會計事務處理程序。 五、收款、付款及財產管理辦法。 	<p>明定爭議處理機構之會計制度及其會計處理原則，其會計制度並應報主管機關備查。</p>
<p>第二十一條 爭議處理機構每年應於七月底前，將次年度預算書及業務計畫書報送本會，另於次年四月十五日前將決算書連同會計師查核報告一併報送本會。預算書及決算書於報送本會時，如涉及財產總額變更者，應同時報請本會許可後，向法院為變更登記。本會為瞭</p>	<p>明定爭議處理機構之營運及業務資料送請主管機關備查之程序，俾利主管機關之監理。</p>

<p>解爭議處理機構其實際財產總額與法院登記財產總額是否相符，得隨時加以查察。</p> <p>前項之預算書及決算書應包括資產負債表、收支餘絀表、現金流量表、主要財產目錄及有關附表。</p> <p>爭議處理機構應於每季結束後十五日內，就業務及預算執行情形，函報本會備查。</p>	
<p>第二十二條 為瞭解爭議處理機構之業務，本會得隨時通知其提出業務及財務報告，必要時並得派員查核，或委託會計師查核。</p>	<p>主管機關認為有必要時，得派員查核爭議處理機構之業務及財務狀況，以達監督之目的。</p>
<p>第二十三條 爭議處理機構應保存下列文件，備供本會派員查核：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、捐助章程。 二、董事及監察人名冊。 三、法院核發之法人登記證書。 四、最近五年董事會及監察人會議紀錄。 五、財產目錄及最近十年預算書、決算書及會計師查核簽證之財務報告。 六、最近十年之帳簿及最近五年之相關憑證。 	<p>明定爭議處理機構應保存之文件，俾供主管機關查核。</p>
<p>第五章 費用收取及基金運用</p>	<p>章名</p>
<p>第二十四條 爭議處理機構收入來源如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、捐助之財產。 二、自金融服務業收取之年費及服務費。 三、基金之孳息及運用收益。 四、其他受贈之收入。 	<p>依本法第十四條第二項規定，規定爭議處理機構之收入來源。</p>
<p>第二十五條 爭議處理機構收取年費依全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點八計算，並以下列規定設算各金融服務業應分配繳交金額：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、年費八分之三由各金融服務業按前 	<ol style="list-style-type: none"> 一、爭議處理機構收取之年費及服務費，分為（一）營業收入基礎年費、（二）受理申訴案件基礎年費及（三）服務費等項。 二、第一項參考行政院金融監督管理委員

一年度營業收入占全體金融服務業營業收入之比例計算。

二、年費八分之五依下列方式繳交：

(一) 一百零一年度依各金融服務業九十九年度申訴案件占全體金融服務業申訴案件之比例分配計算。

(二) 一百零二年度起依爭議處理機構前一年度爭議案件之屬性按其比例分配計算之。

前項所定營業收入以行政院金融監督管理委員會監理年費檢查費計繳標準及規費收取辦法第四條及第五條為計算基礎。

中華郵政股份有限公司儲匯業務計算第一項之營業收入，以實際營業收入之四分之一計算。

各金融服務業應繳交年費低於新臺幣五百元者，仍應以五百元計收。

金融服務業應於每年八月底前繳交第一項規定之年費。

會監理年費檢查費計繳標準及規費收取辦法（以下簡稱金管會年費檢查費計繳標準及規費收取辦法），規定爭議處理機構收取之年費依各金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點八計算。

三、第一項第一款明定，爭議處理機構應收取年費中之八分之三，係按各金融服務業前一年度營業收入占全體金融服務業營業收入之比例，計算各金融服務業應分配繳交之金額。此即營業收入基礎年費。

四、第一項第二款規定，受理申訴案件基礎年費之計算方式，於一百零一年度係以各金融服務業九十九年度申訴案件比例分配計算，自一百零二年度起則改按爭議案件屬性(申訴、調處、評議)之比例分配計算。

五、第一項第二款第一目所稱之各金融服務業九十九年度申訴案件，除各業務局受理書面案件外，銀行局應包括銀行公會書面申訴案件，證期局應包括所轄同業公會及投保中心書面申訴案件，保險局應包括保發中心書面申訴案件。至第一項第二款第二目所定爭議案件之屬性，自一百零二年度起，將由爭議處理機構於每年寄給金融服務業之收費通知書中或另附計算說明，載明依該目所定案件基礎年費之計算標準。第二項規定，第一項所定營業收入以金管會年費檢查費計繳標準及規費收取辦法第四條及第五條為計算基礎。

六、茲舉釋例如下：

(一) 前提假設：

1. 99 年度全金融服務業營業收入為 1 兆 5000 億元

2. 全金融服務業申訴總件數為 1 萬 2000 件

爭議處理機構 101 年度應收取年費總數為 1 億 2000 萬元 (1 兆 5000 億元*萬分之 0.8)其中,1 億 2000 萬元含營業收入年費及申訴案件年費營業收入年費金額 4,500 萬元 (1 億 2000 萬元*3/8);申訴案件年費金額 7,500 萬元(1 億 2000 萬元*5/8)。

(二) 個別金融服務業應繳交年費範例一：

A 公司 99 年度營業收入 1200 億元，申訴件數為 500 件，則該公司應繳交之年費為：

1. $4500 \text{ 萬} * (1200 \text{ 億元} / 1 \text{ 兆 } 5000 \text{ 億元}) = 360 \text{ 萬元}$

2. $7500 \text{ 萬} * (500 \text{ 件} / 12000 \text{ 件}) = 312.5 \text{ 萬元}$

合計應繳金額為 672.5 萬元(360 萬元+312.5 萬元)

(三) 個別金融服務業應繳交年費範例二：

B 公司 99 年度營業收入 1600 億元，申訴件數為 100 件，則該公司應繳交之年費為：

1. $4500 \text{ 萬} * (1600 \text{ 億元} / 1 \text{ 兆 } 5000 \text{ 億元}) = 480 \text{ 萬元}$

2. $7500 \text{ 萬} * (100 \text{ 件} / 12000 \text{ 件}) = 62.5 \text{ 萬元}$

合計應繳金額為 542.5 萬元(480 萬元+62.5 萬元)

七、第三項考量中華郵政股份有限公司未辦理放款，該公司儲匯業務部分比照存款保險費率之例外規定，以實際營業收入之四分之一計算。

八、又金融消費者申訴對象涉及不同金融服務業別者時，將由爭議處理機構擬訂分配之相關處理規定，併予敘明。

九、考量爭議處理機構收取年費之作業成本，於第四項規定，各金融服務業依規定計算後應繳交之年費低於新臺幣五百元者，仍應以五百元計收。

	<p>十、第五項參考金管會年費檢查費計繳標準及規費收取辦法第六條第二項，規定金融服務業應於每年八月底前繳交第一項規定之年費。</p>
<p>第二十六條 爭議處理機構依本法第二十三條規定試行調處成立者，每一案件向金融服務業收取服務費新臺幣二千元。</p> <p>爭議處理機構依本法第二十七條規定作成評議決定者，其向金融服務業收取之服務費基準如下：</p> <p>一、評議決定金融服務業無須給付者，免予收取。</p> <p>二、評議決定金融服務業應給付之金額或財產價值為新臺幣十萬元以下或非以金錢給付者，每一案件新臺幣五千元。</p> <p>三、評議決定金融服務業應給付之金額或財產價值超過新臺幣十萬元者，每一案件新臺幣一萬元。</p>	<p>一、依據前條說明五統計本會各業務局九十九年度受理申訴案件，其中預估約六成案件於調處程序達成合意，一成案件須經評議程序處理考量試行調處或進入評議階段所須費用迥異（如：評議案件每件支付三位預審委員之預審費、召開評議會之出席費等），以及評議決定金融服務業之歸責程度，爰規定調處成立案件每件收取新臺幣二千元之服務費；當事人拒絕調處或調處不成立而進入評議程序之案件，則依評議決定金融服務業是否須給付及給付金額高低，分別訂定服務費之收取標準。</p> <p>二、本條所稱試行調處成立，指依本法第二十三條第五項經當事人雙方合意調處結果並做成調處書之情形。</p>
<p>第二十七條 爭議處理機構之資金運用，除支應業務之需要外，以下列各款為限：</p> <p>一、存放金融機構。</p> <p>二、購買公債、國庫券、金融債券、可轉讓定期存單、銀行承兌匯票及銀行保證商業本票。</p> <p>三、購置業務所需之動產及不動產。</p> <p>四、其他經主管機關核准之運用項目。</p> <p>爭議處理機構資金運用，應研擬年度運用方案，提請董事會核議通過後據以執行；另每年資金運用之成效，應提報董事會備查。</p>	<p>一、參考金管會年費檢查費計繳標準及規費收取辦法第五條、財團法人保險安定基金組織及管理辦法第四條、財團法人汽車交通事故特別補償基金管理辦法第七條、財團法人住宅地震保險基金收支管理及運用辦法第四條等規定，於第一項明定爭議處理機構之資金運用範圍。</p> <p>二、為使爭議處理機構妥慎運用資金，提高運用成效，爰於第二項規定，爭議處理機構應將資金年度運用方案及運用成效提報董事會。</p>
<p>第二十八條 爭議處理機構應於金融機構設立專戶，以利收入、支出款項控管。</p>	<p>參考財團法人保險安定基金組織及管理辦法第三條第一項，規定爭議處理機構應於金融機構設立專戶，以利收支控管。</p>
<p>第六章 附則</p>	<p>章名</p>
<p>第二十九條 本辦法自中華民國一百年</p>	<p>配合本法之施行日期，明定本辦法自一百</p>

十二月三十日施行。

年十二月三十日施行。